



Carta dei servizi 2023

M.MALPIGHI SRL

Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl

Viale della Regione Siciliana n.1

Partinico (PA)

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

| RESPONSABILITA' DOCUMENTALE | | | | |
|-----------------------------|------|------------|-------|--|
| Redattore AU G. La Corte | Data | 02/11/2023 | Firma | |
| Verificato RQ S. La Corte | Data | 02/11/2023 | Firma | |
| Adottato AU G. La Corte | Data | 02/11/2023 | Firma | |

| Revisione | Data | Descrizione |
|-----------|------------|-------------------|
| 13 | 02.11.2023 | Revisione annuale |

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | AMBULATORIO DI NEFROLOGIA E DIALISI..... | 5 |
| | 1.1 PRESENTAZIONE | 5 |
| | 1.2 DOVE SIAMO..... | 5 |
| | 1.3 COME ARRIVARE | 6 |
| | 1.4 FINI ISTITUZIONALI..... | 6 |
| | 1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI | 7 |
| | 1.6 STRUTTURA | 7 |
| | 1.7 EMERGENZA COVID 19..... | 10 |
| 2 | INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI..... | 10 |
| 3 | ASSISTENZA WORK -UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO..... | 11 |
| 4 | MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO | 12 |
| 5 | LA SEDUTA EMODIALITICA..... | 12 |
| 6 | TUTELA DELLA PRIVACY | 13 |
| 7 | DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO..... | 14 |
| | 7.1 DIRITTI DEL MALATO..... | 14 |
| | 7.2 NORME DI COMPORTAMENTO | 14 |
| 8 | TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ..... | 15 |
| | 8.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI | 15 |
| | 8.2 ORGANISMI INTERNI DI CONTROLLO E VERIFICA | 16 |
| 9 | OBIETTIVI 2023 - RISULTATI 2022 | 18 |

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

Gentile utente,

L'ambulatorio M. Malpighi di Nefrologia e Dialisi di Partinico intende garantire servizi di alta qualità ai cittadini ed al Servizio Sanitario Regionale consolidando la posizione di eccellenza tra le strutture sanitarie private della Sicilia, conseguita grazie alla professionalità degli Operatori ed alla efficienza dell'organizzazione aziendale.

Il punto cardine della nostra missione è l'attenzione alle necessità ed alle esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare una migliore qualità della vita alle persone che soffrono.

In questa missione ci sostengono i nostri valori aziendali:

- ✚ siamo consapevoli che il servizio che offriamo ai cittadini utenti è complesso e richiede tutto il nostro impegno quotidiano;*
- ✚ le attese ed i desideri degli utenti orientano le nostre scelte;*
- ✚ il nostro personale ha il compito prioritario di assistere i pazienti per il completo soddisfacimento delle loro esigenze;*
- ✚ cerchiamo di occuparci di ogni piccolo dettaglio per ottenere il consenso dei pazienti;*
- ✚ adattiamo ogni giorno la nostra organizzazione alle esigenze che emergono nello svolgimento della nostra attività;*
- ✚ promuoviamo la formazione e le qualità personali di tutti gli operatori per migliorare il nostro servizio;*
- ✚ puntiamo sulle innovazioni tecnologiche che ci possono rendere preferibili ad altri operatori del settore;*
- ✚ intendiamo essere una entità positiva ed utile nella Società contribuendo alla efficienza del sistema sanitario regionale.*

Questa "Carta dei Servizi" è volta alla tutela dei diritti degli utenti dell'ambulatorio M. Malpighi di nefrologia e dialisi di Partinico ed è intesa come strumento di controllo del cittadino sulla qualità dei servizi offerti nonché sulla informazione e sulle modalità di utilizzazione dei servizi erogati.

Essa è, altresì, finalizzata ad indicare le procedure di reclamo contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, trasparenza ed efficacia alle azioni che si realizzano.

Chiediamo, pertanto, ai cittadini utenti di collaborare con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, dandoci dei consigli allo scopo di poter offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

L' Amministratore Unico

Giuseppina La Corte

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

1 AMBULATORIO DI NEFROLOGIA E DIALISI

1.1 Presentazione

L'ambulatorio di nefrologia e dialisi M. Malpighi di Partinico è una società a responsabilità limitata che ha sede in Partinico al Km1 sulla strada per Montelepre; svolge attività di diagnosi e cura delle patologie renali e dei trattamenti sostitutivi per pazienti affetti da insufficienza renale cronica (IRC).

È in possesso della autorizzazione sanitaria n. 1713 del 31.08.09 ed è accreditato con il Sistema Sanitario Regionale (DD n.381/2016); offre prestazioni emodialitiche rivolte ad un bacino di utenza configurabile con il distretto sanitario di Partinico e distretti limitrofi, anche se vengono accolti pazienti provenienti da altre ASP dell'Italia e dell'Europa intera vista la vocazione turistica della città.

L'ambulatorio di nefrologia e dialisi M. Malpighi di Partinico dispone di un servizio telefonico a più linee, collegato a un PBX, in caso di chiamate simultanee e di telefax; i numeri telefonici del centralino sono 091 8901395 il numero del fax è 091 8900754.

per garantire un miglior servizio all'utente è dotato di un sito internet:

WWW.dialisimalpighi.it

L'indirizzo email: mmalpighi@virgilio.it

Tramite l'accesso di internet è possibile essere contattato dagli operatori del centro.

1.2 Dove siamo

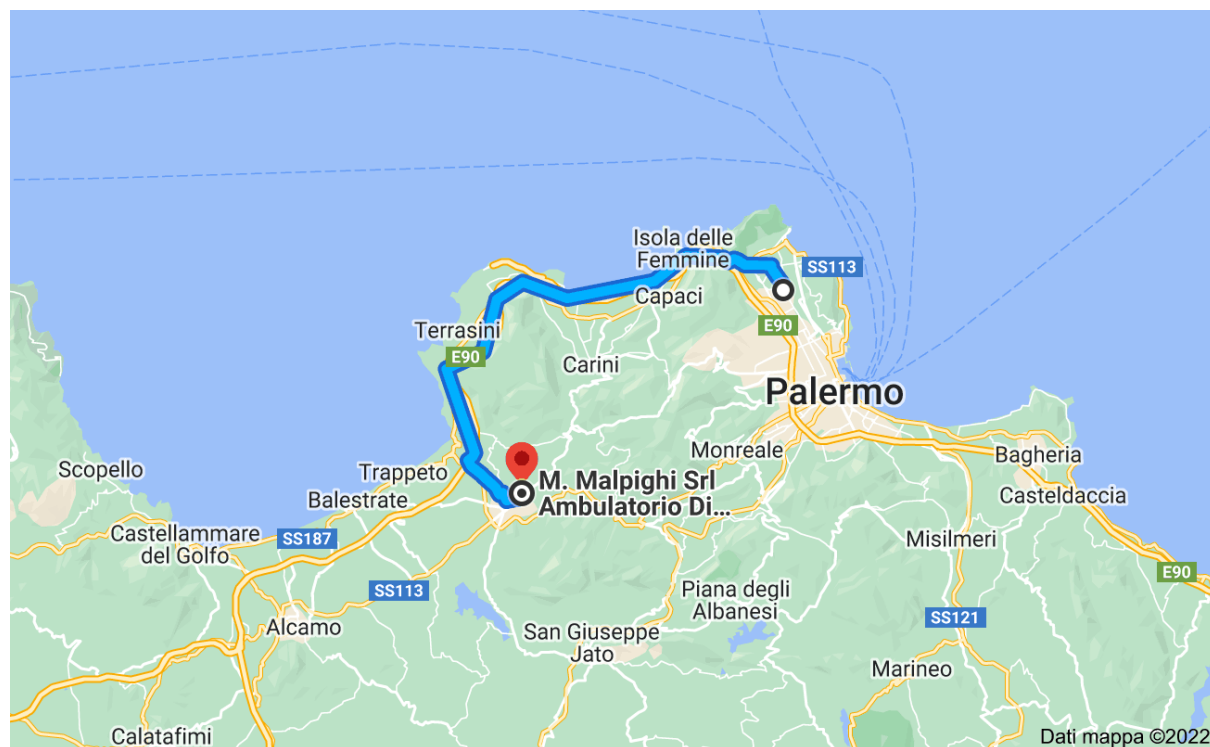
L'ambulatorio di nefrologia e dialisi M. Malpighi di Partinico è situato in una zona poco centrale di Partinico, facilmente raggiungibile in auto; il posteggio esterno esistente all'ambulatorio permette la sosta sia alle autoambulanze del 118 sia alle autovetture delle varie associazioni che si occupano del trasporto dei pazienti.

L'ambulatorio di nefrologia e dialisi M. Malpighi di Partinico è aperto tutti i giorni dalle ore 06,30 alle ore 23,30 nei giorni dispari (lunedì, mercoledì e venerdì) e dalle ore 07,00 alle ore 19,30 nei giorni pari (martedì, giovedì e sabato). La domenica dalle ore 08,00 alle ore 14,00. Il servizio di reperibilità è disponibile H24.

| | | |
|---|---|---|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: All1PRR00802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|---|

1.3 Come arrivare

Da Palermo prendere l'autostrada con uscita Partinico e proseguire sulla strada statale facilmente raggiungibile con Google Maps.



1.4 Fini istituzionali

Scopo istituzionale dell'*Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi* è quello di svolgere attività di diagnosi e cura delle patologie renali. Gli obiettivi che il *dell'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi* si impegna a perseguire sono:

- partecipare al miglioramento della qualità dei servizi che la Sanità offre ai cittadini, fornendo il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività, nella esecuzione dei trattamenti diagnostici e nella vigilanza sui malati;
- ridurre il tempo di attesa per la fruizione delle prestazioni in condizioni ambientali idonee, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al trattamento durante l'erogazione del servizio;
- potenziare i mezzi di informazione a favore dell'utente;
- offrire prestazioni terapeutiche della massima affidabilità, assicurando la disponibilità delle tecnologie più avanzate;

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

- garantire la competenza professionale degli Operatori Sanitari.

1.5 Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nel rispetto di tali principi fondamentali il Centro Siciliano di Nefrologia e Dialisi S.r.l. si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente, in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

1.6 Struttura

La struttura logistica dell'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi è costituita da:

❖ Accettazione e zona di attesa

Il locale di attesa, al quale si accede direttamente dall'ingresso principale, è dotato di comode poltroncine e televisore per assicurare un'attesa quanto più possibile confortevole ai familiari ed agli accompagnatori dei pazienti.



| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

❖ Sale dialisi

L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi dispone di 1 sala dialisi, per un totale di 15 posti rene + 2 sale AU accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale. Gli ambienti sono dotati tutti i comfort, con microclima garantito da un impianto centralizzato sotto costante monitoraggio.



Le postazioni sono attrezzate con letti o poltrone e fornite di tutte le attrezzature necessarie per svolgere la seduta emodialitica.

❖ Locale separato per pazienti AU positivi

La seduta emodialitica per pazienti particolarmente critici viene svolta in un locale dedicato autorizzato per n. 2 posti rene, provvisto di servizi igienici autonomi e dotato delle medesime attrezzature presenti nell'altra sala dialisi.

Sala medicazioni

La sala medicazioni è dotata dello strumentario per gli accessi vascolari, di un lettino per medicazioni, di una lampada scialitica, di un tavolo per lo strumentario, di un'autoclave per la sterilizzazione degli strumenti e di una stufa a secco. Inoltre, la sala medicazioni è dotata di tutti i requisiti previsti per i complessi operatori anche se a tale uso, in atto, non è destinata.

| | | |
|---|---|---|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: All1PRR00802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|---|

❖ Sala visite

Le visite dei pazienti da parte dei medici nefrologi in servizio durante l'intero orario di apertura dell'ambulatorio avvengono in un ambulatorio dotato di tutte le attrezzature necessarie.

❖ Laboratorio di analisi

L'ambulatorio è dotato di un laboratorio di analisi cliniche interno, con tutte le apparecchiature necessarie alla esecuzione degli esami necessari per l'effettuazione dell'emodialisi (azotemia, creatininemia, glicemia, sodio, potassio, calcio, fosforo, ematocrito). Il laboratorio è dotato anche di un emogasanalizzatore.



❖ Locale per il trattamento delle acque

In un locale adeguatamente protetto sono collocate le attrezzature per il trattamento delle acque di dialisi (osmosi inversa).

si è molto impegnato e mantiene il proprio impegno per la eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap, adeguando la struttura alle prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 e assicurando la disponibilità ad assumersi l'onere di ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei pazienti lo richiedessero.

L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi è autorizzato con Certificato di Prevenzione Incendi e si è dotato di efficienti piani antincendio. L'impianto elettrico e le prese di terra sono realizzati a norma CEI e costantemente verificate.

In ottemperanza alle disposizioni della legge 81/08 il Centro Siciliano di Nefrologia e Dialisi S.r.l. ha nominato un proprio Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione che, insieme con il Rappresentante eletto dai lavoratori e con gli altri dipendenti, viene istruito ed aggiornato sulle norme di sicurezza mediante corsi di addestramento.

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

L'igiene degli ambienti e del Personale è garantita dal rispetto delle prescrizioni stabilite dalla normativa nazionale e regionale.

L'erogazione del servizio è assicurata da una struttura organizzativa costituita da:

- ✓ n. 1 Direttore sanitario
- ✓ n. 3 medici nefrologi
- ✓ n. 1 medico
- ✓ n.2 medici per le reperibilità
- ✓ n.2 consulenti medici
- ✓ n. 8 infermieri
- ✓ n. 2 oss.
- ✓ n.5 ausiliari
- ✓ n.3 amministrativi

1.7 Emergenza Covid 19

All'interno dell'ambulatorio sono state rafforzate le misure di prevenzione dotando il personale sanitario di dispositivi di sicurezza adeguati (mascherine, guanti, calzari, camici monouso, visiere e soluzioni igienizzante per le mani).

Sono regolamentati gli accessi, ai pazienti all'ingresso viene misurata la temperatura, igienizzate le mani, vaporizzati gli indumenti, e fornita mascherina; questo per aumentare la sicurezza dei pazienti che vengono continuamente informati sulle precauzioni da mettere in atto all'esterno del centro (rapporti con familiari e ambiente esterno).

2 INFORMAZIONI GENERALI SULL'EMODIALISI

Il procedimento rimpiazza le quattro funzionalità di base del rene:

- ✓ rimozione delle sostanze tossiche
- ✓ riequilibrio elettrolitico
- ✓ riequilibrio acido-base
- ✓ rimozione dei liquidi

Nell'emodialisi le prime due funzioni vengono svolte sottoponendo il sangue al principio fisico della dialisi; esso viene fatto scorrere in un filtro in cui entra in contatto con una

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

membrana semi permeabile (dialisi) attraverso la quale passano solo le sostanze tossiche che si desidera rimuovere.

Il filtro consente, oltre alla rimozione di sostanze, anche il reintegro di radicali alcalini e, quindi, il riequilibrio acido-base.

L'ultima funzione riguarda la necessità di rimuovere i liquidi assunti attraverso l'alimentazione e non eliminati con la minzione che può essere estremamente ridotta o assente nei soggetti nefropatici. Il metodo utilizzato è la ultrafiltrazione.

L'Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi eroga le seguenti prestazioni dialitiche:

- ❖ bicarbonato dialisi;
- ❖ emofiltrazione;
- ❖ emodiafiltrazione;

e tutte quelle identificate dalla normativa nazionale e regionale.

Informazioni di dettaglio in ordine alla terapia da praticare ed al relativo programma vengono fornite al paziente dal medico nefrologo in sede di visita, sulla base delle condizioni cliniche riscontrate e degli accertamenti diagnostici eseguiti.

3 ASSISTENZA WORK -UP PER INSERIMENTO IN LISTA TRAPIANTO

Il trapianto di rene rappresenta la migliore terapia sostitutiva per le persone affette da grave ed irreversibile insufficienza renale cronica.

Il nostro centro si propone di informare e seguire i pazienti candidabili al trapianto nel percorso assistenziale, mediante un'interazione con i centri trapianti e con le unità operative di nefrologia e dialisi del territorio.

Il percorso assistenziale prevede la valutazione del medico nefrologo curante e del medico responsabile, il supporto nella programmazione e nell'esecuzione di approfondimenti diagnostici, la valutazione da parte del medico del centro di trapianti prescelto dal paziente, la successiva assistenza per l'eventuale inserimento ed il conseguente mantenimento in lista d'attesa fino al trapianto.

I medici responsabili collaborano con i principali centri trapianti italiani al fine di iscrivere il paziente in lista d'attesa in tempi brevi. In Italia un paziente in dialisi ha diritto a iscriversi in due centri trapianti, uno nella propria regione di residenza e uno fuori regione. La doppia iscrizione aumenta la possibilità di essere sottoposti a trapianto di rene.

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

Offriamo inoltre supporto nel percorso assistenziale per il trapianto da donatore vivente, informando le famiglie ed i coniugi riguardo la procedura e le modalità per verificare l'idoneità clinica di un possibile donatore.

4 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso al servizio sono le seguenti:

All'atto della presa in carico il paziente deve fornire, oltre alla prescrizione medica, copia di un documento di riconoscimento valido e del codice fiscale; deve, inoltre, sottoscrivere il consenso per il trattamento dei dati personali (privacy) ed il consenso informato al trattamento terapeutico.

Dopo la presa in carico, il percorso del paziente prevede:

- Visita medica di accesso;
- Acquisizione della documentazione clinica o di laboratorio proveniente da altre strutture ospedaliere o, comunque, in possesso del paziente;
- Effettuazione di eventuali esami diagnostici;
- Conclusioni diagnostiche e programma terapeutico;
- Programmazione degli accessi alla struttura sanitaria;
- Attuazione del programma terapeutico.

5 LA SEDUTA EMODIALITICA

Le fasi di erogazione del servizio dialitico sono regolate da apposito protocollo che disciplina:

- la preparazione della seduta dialitica;
- l'ingresso del paziente in sala dialisi;
- l'identificazione del paziente e della postazione di riferimento;
- il controllo della scheda dialitica precedente;
- la rilevazione dei parametri vitali;
- il controllo del peso corporeo prima della seduta;
- la connessione del paziente al monitor;
- il collegamento del paziente all'apparecchiatura di emodialisi;
- il costante controllo del monitor e dell'andamento della dialisi;

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

- la rilevazione dei parametri vitali durante il trattamento;
- il controllo del peso corporeo dopo la seduta;
- la valutazione finale delle condizioni del paziente.

6 TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia protezione dei dati personali) e in attuazione del Regolamento UE 2016/679, si informa che per l'instaurazione e la gestione del rapporto in corso, il D. L.vo 30.06.2003 n.196 e per ultimo il Regolamento Europeo UE sulla Privacy 679/2016, ha disposto l'obbligo di informare i soggetti interessati circa le finalità e le modalità del trattamento dei dati personali. Il Regolamento UE stabilisce, in particolare, che il soggetto interessato (di seguito anche "interessato") debba essere preventivamente informato in merito all'utilizzo dei dati che lo riguardano e che il trattamento di dati personali è ammesso solo con il consenso espresso del soggetto interessato salvo nei casi previsti dalla legge. A tal fine, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 della normativa sopraindicata, l'ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi domiciliato per lo svolgimento dell'attività professionale in Via Regione Siciliana, Km 1 in Partinico (PA) nella qualità di "TITOLARE", fornisce la seguente comunicazione informativa.

Si comunica all'utente che presso la società è stato installato un sistema di videosorveglianza per finalità di tutela del patrimonio aziendale nel rispetto della normativa vigente.

Protezione dei Dati (art. 37 GDPR) Dr. Davide Candia inoltrando le richieste a: ufficioprivacyitalia@gmail.com-dataprotectionofficier@gmail.com.

Nell'esercizio dei diritti, l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche, enti associazione od organismi. L'interessato può, altresì, farsi assistere da una persona di fiducia.

L'Interessato ha inoltre il diritto di esercitare reclamo all'Autorità Garante della Privacy garante@gpdp.it - protocollo@pec.gpdp.it

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

7 DIRITTI DEL MALATO NORME DI COMPORTAMENTO

7.1 Diritti del malato

- ✚ Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ✚ In particolare, durante la seduta di emodialisi, ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere interpellato con la particella pronominale “Lei”.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia ed al programma terapeutico.
- ✚ In particolare, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto al trattamento terapeutico; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone legalmente autorizzate.
- ✚ Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ✚ Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

7.2 Norme di comportamento

Il malato che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

L’accesso al Centro Siciliano di Nefrologia e Dialisi S.r.l. esprime da parte del cittadino utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l’impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

Tutto il Personale sanitario è impegnato, in funzione delle rispettive competenze, a fare rispettare le norme comportamentali per il buon andamento della struttura sanitaria e per il miglior benessere del malato.

8 TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

La “Carta dei Servizi” è il documento che esprime gli impegni che il Centro Siciliano di Nefrologia e Dialisi S.r.l. assume nei confronti dei cittadini che intendono usufruire dei servizi dalla stessa erogati.

I protocolli, le procedure e le istruzioni di lavoro, formalizzati in documenti offrono ai cittadini la necessaria garanzia che tutte le attività relative alla erogazione del servizio avvengono in condizioni di assoluto controllo e nel rispetto degli standards di qualità dichiarati.

La “Carta dei Servizi” è a disposizione di tutti i cittadini, dei medici curanti e degli organismi pubblici di controllo che possono consultarla presso gli uffici di accettazione e richiederne copia; essa viene, inoltre, consegnata a tutti coloro che vengono assistiti per usufruire del servizio di emodialisi.

Con particolare riferimento alla tutela dei diritti dei cittadini utenti, l’ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi è impegnato a fornire:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulla prestazione sanitaria di emodialisi;
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi e sugli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- una informazione che consenta al cittadino utente, prima di essere sottoposto alle terapie, di esprimere un consenso realmente informato, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

8.1 Rilevazione della soddisfazione dei pazienti

l’ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi certificato dal 2017 con l’ente di certificazione Certiquality secondo i requisiti della norma ISO 9001:2015, rileva periodicamente, mediante la distribuzione di un questionario, il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report annuale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

8.2 Organismi interni di controllo e verifica

L'ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

8.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' costituito alle dirette dipendenze dell'Amministratore con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

L'URP è coordinato dal Responsabile dell'Assicurazione Qualità, il quale assicura il supporto necessario al conseguimento degli obiettivi di qualità dell'ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi e l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti, fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il servizio di dialisi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

8.2.2 Comitato dei Medici

E' costituito da:

- Direttore Sanitaria del Centro
- Medico
- Infermiera

Ha il compito di attivare, revisionare protocolli assistenziali ed operativi, verificare ed aggiornare gli indirizzi terapeutici e vigilare per la sorveglianza delle infezioni ospedaliere.

8.2.3 Comitato Qualità

E' costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario del Centro
- Medico

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

- Responsabile Qualità

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del “*sistema qualità*” dell’ ambulatorio di Nefrologia e Dialisi M. Malpighi, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti alla Direzione sanitaria o a quella amministrativa, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l’attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell’ambito di un anno il Comitato riesamina l’intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

8.2.4 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall’attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l’apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l’esame e l’adozione dei provvedimenti necessari.

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

9 OBIETTIVI 2023 - RISULTATI 2022

la Direzione Sanitaria per l'anno 2023 ha deciso di confermare gli obiettivi in accordo con il DA n.835/11 e così elencati

| Indicatore | Obiettivo | Consuntivo |
|--|-----------|------------|
| | 2023 | 2022 |
| Media pazienti in trattamento | > 65 | 69 |
| Media sedute di dialisi | > 850 | 1.168 |
| % pazienti in trattamento con Kt/V $\geq 1,2$ | 80% | 88% |
| % pazienti in trattamento con EPO con livelli medi mensili di HB tra 9 e 11 gr/dl | 80% | 82% |
| % pazienti in trattamento con Fosforemia < 4,5 mg/dl | 60% | 82% |
| % pazienti in trattamento con età <65 anni con PA predialitica media < 140/90 mm Hg mg/dl | 70% | 68% |
| % pazienti in trattamento con età > 65 anni con PA predialitica media < 160/90 mm Hg mg/dl | 70% | 72% |
| Grado di soddisfazione dei clienti | 85% | 98% |
| Pazienti in lista Trapianti | 5 | 5 |
| Pazienti Trapiantati 2022 | >1 | 1 |
| Soddisfazione sulla professionalità dei Medici | 90% | 98% |

| | | |
|---|---|--|
| M. MALPIGHI SRL Ambulatorio di Nefrologia e Dialisi srl Viale della Regione Siciliana n.1 Partinico (PA) | Tipo di documento: Allegato Titolo del documento. CARTA DEI SERVIZI | Codice doc: AllIPRRCO0802 Rev.13 Del 02.11.2023 |
|---|---|--|

| | | |
|---|-----|-----|
| Giudizio sulle professionalità degli Infermieri | 90% | 97% |
|---|-----|-----|